

## Globales Mac Management zentral realisieren

### Serviceplan Gruppe

MÜNCHEN

## Building Best Brands – seit 1970

Die Serviceplan Gruppe wurde im Jahr 1970 gegründet und ist heute die größte inhaber- und partnergeführte Agenturgruppe Europas. Das Haus der Kommunikation ist das einzige komplett integriert aufgestellte Agenturmodell in Deutschland, in dem alle Kommunikationsdisziplinen unter einem Dach arbeiten. Neben Serviceplan zählen auch die Unternehmensmarken Mediaplus, Plan.Net, Facit und Solutions zu den Marktführern in ihren Wettbewerbsfeldern.



### NEUE ANFORDERUNGEN AN DIE MAC GERÄTEVERWALTUNG

Die Serviceplan Gruppe möchte allen Mitarbeitern das bestmögliche digitale Erlebnis bieten, indem sie ihnen die besten Technologien bereitstellt. Manuel Miseré arbeitet seit über 15 Jahren bei der Serviceplan Gruppe und ist heute Leiter der zentralen IT mit Sitz in München. Das Thema User

Enablement hat bei ihm oberste Priorität: „Mir ist ein enges Verhältnis zu unseren Benutzern sehr wichtig. Wir möchten ihnen eine neue Technologie nicht einfach nur vorsetzen, sondern sie vielmehr mit dieser befähigen.“

### AUF EINEN BLICK

#### SERVICEPLAN

Serviceplan Gruppe ist die größte inhaber- und partnergeführte Agenturgruppe Europas.

#### jamf PRO

Verwendet Jamf Pro, um rund 1.500 Macs in ihrer Umgebung zentral zu verwalten.



Schnelle Bereitstellung neuer Geräte dank der Verwendung des Device Enrollments von Apple (ehemals DEP).



Mithilfe des Self Service werden Mitarbeitern weltweit auf ihren Standort zugeschnittene Apps bereitgestellt.



Profitieren von Zero Day Support bei neuen Apple Releases.



Helpdesk Tickets konnten nach der Einführung von Jamf Pro deutlich verringert werden.

Im Laufe der Jahre stieg die Anzahl an Macs zunehmend innerhalb der Organisation, was neue Herausforderungen für Manuel Miséré und sein Team mit sich brachte. Als sich für die zuvor verwendete Verwaltungslösung das Ende ihres Lebenszyklus abzeichnete, begannen sie im Jahr 2017 mit der Evaluierung verschiedener Anbieter für Mac Management. Um mit dem schnellen Wachstum Schritt halten zu können, musste die neue Lösung sowohl zentral, als auch skalierbar sein.

Auf Jamf stießen sie auf verschiedenen Veranstaltungen, wie unter anderem diversen Apple Events sowie der Jamf Nation Roadshow. „Es stellte sich schnell für uns heraus, dass Jamf unseren Bedürfnissen am besten nachkam. Jamf ist eine Lösung, die sich zu 100% an die Apple Standards hält und einen Zero Day Support für neue Apple Releases (Versionen und Patches) bietet“, sagte Alexey Puninskiy, System Engineer bei der Serviceplan Gruppe. Darüber hinaus überzeugte die bessere Unterstützung für das Device Enrollment von Apple (ehemals DEP).



**“Die Migration von unserer alten Lösung zu Jamf verlief sehr reibungslos. Die Betreuung während des JumpStarts war hierbei sehr hilfreich.“**

Alexey Puninskiy,  
System Engineer bei der Serviceplan Gruppe



## REIBUNGSLOSE MIGRATION

Die Migration von der vorherigen Mac Management Lösung zu Jamf Pro sollte für die Serviceplan Gruppe ohne jegliche Unterbrechungen im Betrieb ablaufen. „Für unser Team war am wichtigsten, dass der Umstieg auf die neue Lösung für unsere Endbenutzer, die vor den Geräten sitzen, absolut unsichtbar verlief“, sagte Manuel Lindner, Systems Engineer Mac Management bei der Serviceplan Gruppe.

Dank des JumpStarts, dem Professional Service für Jamf Pro, konnte die gesamte Umstellung innerhalb von vier Tagen realisiert werden. Während des JumpStarts unterstützte ein zertifizierter Jamf Integrator das IT-Team der Serviceplan Gruppe, sodass Jamf Pro problemlos in die bereits vorhandene Umgebung integriert werden konnte. Der Integrator bot den Mac Admins zudem Unterstützung für die praktische Einarbeitung in das neue Tool. „Die Betreuung während des JumpStarts war für eine reibungslose Implementierung von Jamf Pro sehr hilfreich“, sagte Alexey Puninskiy.

Eine Herausforderung während der Umstellung lag für die Mac Admins anfangs in dem Umdenken auf die neue Lösung. Bei der alten Lösung stand die Verwaltung einzelner Clients im Fokus und jegliche Änderungen wurden auf die Rechner ausgerollt (Push-Logik). Hierbei mussten oft einzelne Geräte angesteuert werden, um Patches durchzuführen. Mit Jamf Pro werden jetzt nicht mehr einzelne Clients fokussiert, sondern einzelne Gruppen administriert. Das Endgerät holt sich hierbei selbst die notwendigen Konfigurationen wie Skripte und Programme am Jamf Pro Server ab (Pull-Logik).

Trotz der neuen Denkweise fasste Alexey Puninskiy zusammen: „Man muss vor Jamf und der Umstellung keine Angst haben. Es ist ein System, auf das man einfach und problemlos umsteigen kann.“



## MIT DEM NEUEN SYSTEM VERTRAUT WERDEN

Nach der Umstellung haben sich Alexey Puninskiy und Manuel Lindner intensiv mit Jamf vertraut gemacht und proaktiv mit dem Tool gearbeitet. „Nach dem Wechsel haben wir Features in Jamf Pro entdeckt, die wir eigentlich nicht im Visier hatten, die unser Leben aber tatsächlich leichter gemacht haben.“ Hierzu zählte beispielsweise das User Self-Enrolment (Benutzer-initiierte Registrierung). Dieses Feature unterstützt sie vor allem bei komplizierteren Fällen, bei denen der Endbenutzer von zu Hause arbeitet und kein unmittelbarer Zugriff auf den Mac gewährleistet werden kann. Dank des User Self-Enrolment Programms konnte dieses Problem gelöst werden.

Ein weiterer Punkt ist die Erreichbarkeit der Clients außerhalb des Firmennetzwerks, was für Alexey Puninskiy und Manuel Lindner heute nicht mehr wegzudenken ist. Früher wurden die Geräte nur über das firmeninterne Netzwerk verwaltet. Resultierend daraus haben Benutzer, die ihren Mac mit nach Hause genommen haben, wichtige Patches gar nicht, bzw. erst später erhalten. Heute können jegliche Geräte weltweit via Fernverwaltung administriert werden.

**“Der Zero Day Support, den Jamf für neue Apple Releases bietet, ist ziemlich unschlagbar.“**

Alexey Puninskiy,  
System Engineer bei der Serviceplan Gruppe



## ALLE ENDBENUTZER MIT DEM SELF SERVICE BEFÄHIGEN

Seit Jahren hatte das IT-Team auf einen App-Katalog gewartet, welcher dringend für die Umsetzung spezifischer Projekte notwendig war. Der **Self Service** von Jamf, ein auf das Unternehmen abgestimmter App Store, bot hier endlich Abhilfe.

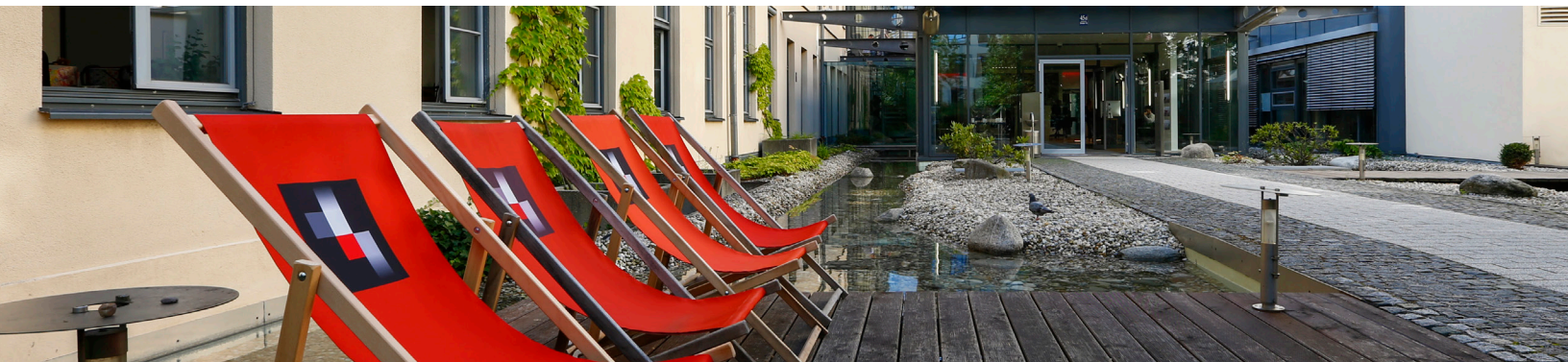
Das IT-Team der Serviceplan Gruppe kann den Self Service allen über 37 Standorten weltweit individuell anpassen, sodass alle Benutzer nur auf für sie relevante Apps und Skripte zugreifen können. Wenn ein Benutzer zum Beispiel in Berlin sitzt, werden diesem ausschließlich die Drucker des Berliner Büros vorgeschlagen. Aber auch Sonderlösungen, wie spezifische Messenger-Dienste in China, können den Benutzern lokal zum Download bereitgestellt werden. Anstatt dass die Benutzer der Serviceplan Gruppe ein Ticket an die IT-Abteilung senden, können sie bestimmte Software über den unternehmenseigenen App Store selbstständig installieren. Dies spart sowohl den Endbenutzern, als auch der IT viel Zeit und Mühe. Alexey Puninskiy sagte, dass sie sehr viel Lob vonseiten der Endbenutzer erhalten haben. „Die User haben sich bei uns bedankt, dass sie ihre Probleme jetzt einfacher und schneller lösen können.“



## NUTZEN FÜR DAS IT-TEAM UND ALLE ENDBENUTZER

Heute verwaltet die IT der Serviceplan Gruppe rund 1.500 Macs erfolgreich mit Jamf Pro. Seit der Einführung von Jamf Pro konnten sowohl das IT-Team, als auch die Endbenutzer verschiedene Nutzen registrieren. „Wir verzeichnen deutlich weniger IT-Tickets als zuvor. Während die User mehr Aufgaben selbstständig lösen können, reduzieren sich die Aufwände für die IT, sodass wir uns auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können“, sagte Manuel Lindner.

Für die Zukunft hat das IT-Team der Serviceplan Gruppe diverse Projekte geplant, wie unter anderem die vollautomatische Einbindung der Systemlaufwerke, für welche Jamf Pro verschiedene Möglichkeiten bietet, um diese elegant zu lösen.



[www.jamf.com/de](http://www.jamf.com/de)

© 2002-2018 Jamf, LLC. Alle Rechte vorbehalten.  
Erstellt: 06/2018.

Um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Jamf Pro für die Verwaltung Ihrer macOS oder iOS Geräte nutzen können, besuchen Sie [jamf.com/de](http://jamf.com/de)